



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Devi Purnamasari
44216310012

Peran Customer Relationship Managemet Pada PT Metropolitan Land Tbk.
Dalam Meningkatkan Pelayanan Komplain

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui penerapan strategi, faktor penghambat dan pendukung strategi *customer relation management* dan bagaimana proses pelayanan komplain pada PT Metropolitan Land Tbk. dalam meningkatkan pelayanannya.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori-teori yang berhubungan dengan obyek yang diteliti, diantaranya teori management publik, teori *customer service excellent*, teori komunikasi, dan teori komunikasi organisasi.

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme dengan pendekatan metode penelitian yang dilakukan yakni pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data diambil melalui wawancara sumber data yakni narasumber. Penelitian ini melibatkan empat narasumber CRM pada PT Metropolitan Land Tbk. dan tiga customer. Sumber data lain yakni riwayat komplain *customer* yang dimiliki oleh PT Metropolitan Land Tbk. selama dua tahun terakhir.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja divisi CRM di PT Metropolitan Land Tbk. telah optimal dengan dukungan dan koordinasi antar departement di PT Metropolitan Land Tbk maka segala komplain pelanggan akan lebih mudah terselesaikan sehingga visi perusahaan Metland berkomitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dapat tercapai. Kurang terjadinya evaluasi dan motivasi yang optimal dari para petinggi CRM untuk meningkatkan kualitas dan memaksimalkan kinerja organisasi, meningkatkan mutu pelayanan publik yang diberikan oleh PT Metropolitan Land Tbk. Dengan mengupayakan dan berusaha untuk mencari solusi dari permasalahan-permasalahan yang ada yang dapat menghambat laju kinerja kegiatan organisasi, berarti pihak PT Metropolitan Land secara bertahap ingin memajukan dan ingin memperbaiki sistem-sistem yang kurang baik dalam badan organisasi sebagai wujud langkah nyata dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

Kata kunci: *Customer Relationship Management*, Manajemen Komplain, PT Metropolitan Land Tbk



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Devi Purnamasari
44216310012

The Role of Customer Relation Management In Order To Satisfyied Customer's Complaint in Metropolitan Land Tbk

ABSTRACT

This research was conducted with the aim to analyse the implementation of strategy, any inhibiting and supporting factor applied by Customer Relation Management at PT Metropolitan Land Tbk. in improving complaints services.

Theories used in this study are theories related to the object under study, including the theory of public management, customer service excellent theory, communication theory, and organizational communication theory.

The paradigm used in this research is constructivism paradigm with qualitative approach based on case study method. Data Collection technique was conducted by interviewing data source. The study involved four CRM staff at PT Metropolitan Land Tbk. and three customers who shared their feedbacks. Other data sources are customer complaint history owned by PT Metropolitan Land Tbk. over the past two years.

The result shows that the performance of CRM division in PT Metropolitan Land Tbk. has been optimized with the support and coordination between departments in PT Metropolitan Land Tbk resulting in easily resolved customer complaints, so that the vision of the company which is committed to providing satisfaction to customers can be achieved. Lack of evaluation and optimized motivation of CRM officials to improve quality and maximizing organizational performance, improving the quality of public services provided by PT Metropolitan Land Tbk. By striving and trying to find a solution of existing problems that can hamper the rate of performance of the organization's activities, means the PT Metropolitan Land gradually want to promote and improve the poor systems within the organization as a form of tangible steps in achieving the expected goals.

Keywords: Customer Relationship Management, Complaint Management, PT Metropolitan Land Tbk